



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Lima, 17 MAYO 2019

Resolución S.B.S

Nº 2197 - 2019

La Superintendenta Adjunta de Asesoría Jurídica

VISTA:

La solicitud presentada por BBVA Banco Continental, con fecha 05 de diciembre de 2018, para que al amparo de lo dispuesto en el numeral 8 del artículo 349° de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, aprobada mediante Ley N° 26702, en adelante Ley General; y del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero aprobado mediante Resolución SBS N° 3274-2017, en adelante el Reglamento, se le apruebe la modificatoria de las cláusulas generales de contratación del modelo de contrato denominado "Contrato de Tarjeta de Crédito", cuyo precedente inmediato es la Resolución SBS N° 3312-2017 de fecha 22 de agosto de 2017;

CONSIDERANDO:

Que, las empresas comprendidas bajo el alcance de la Ley de Protección al Consumidor en materia de Servicios Financieros, aprobada mediante Ley N° 28587, deben presentar para aprobación administrativa previa de este organismo supervisor, las cláusulas generales de contratación y modificatorias de los modelos de contratos que regulan los productos y servicios financieros detallados en el artículo 50° del Reglamento;

Que, de acuerdo al artículo 50.4 del Reglamento, esta Superintendencia no emite pronunciamiento sobre la aplicación de normas y disposiciones particulares emitidas por otros organismos autorizados para tal fin. Por tanto, las empresas deben incorporar las cláusulas referidas a la aplicación de dichas normas y disposiciones en un documento distinto. Asimismo, no se emite pronunciamiento respecto del anexo del contrato denominado "Contrato de Tarjeta de Crédito", que comprende la Hoja Resumen que se menciona en el texto del referido contrato;

Que, la presente resolución se enmarca en la normativa legal aplicable a las empresas del sistema financiero en la contratación de productos y/o servicios financieros con los usuarios de los mismos, tales como la Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en materia de Servicios Financieros (Ley N° 28587), y sus normas reglamentarias, así como aquellas disposiciones contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571), que resulten de aplicación a las empresas del sistema financiero;

Que, la aprobación de las cláusulas generales de contratación que se realiza mediante la presente Resolución, supone que su aplicación observará lo establecido por la normativa vigente aplicable y los pronunciamientos emitidos por la Superintendencia, aspecto que será





SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

materia de verificación posterior mediante las acciones de supervisión que se realizan de conformidad con lo dispuesto por la Ley General y el Reglamento;

Que, la aplicación de los contratos celebrados con los clientes sin observar la normativa vigente aplicable y/o los pronunciamientos emitidos por la Superintendencia es pasible de sanción por este Órgano de Control; sin perjuicio de las acciones que podrían iniciar otras entidades en el marco de sus competencias así como los usuarios del Sistema Financiero;

Que, luego del proceso de evaluación realizado, se ha verificado la adecuación de las cláusulas generales de contratación del modelo de contrato presentado y contenido en el Anexo de la presente Resolución, a la normativa bajo el ámbito de competencia de esta Superintendencia;

Que, este pronunciamiento no limita la facultad de formular nuevas observaciones a cláusulas aprobadas, o de requerir su presentación para una nueva revisión, sobre la base de modificaciones a la normativa aplicable y/o nuevos elementos de análisis resultantes de las acciones de supervisión;

Que, la presente resolución modifica las cláusulas generales de contratación del contrato denominado "Contrato de Tarjeta de Crédito", cuyo precedente inmediato es la Resolución SBS N° 3312-2017 de fecha 22 de agosto de 2017;

En consecuencia, estando a lo opinado por el Departamento de Asesoría y Supervisión Legal y contando con el visto bueno de la Superintendencia Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera; y,

En uso de las atribuciones conferidas por los numerales 6 y 8 del artículo 349º de la Ley General; la Ley N° 28587; el Reglamento y el Procedimiento N° 73 del Texto Único de Procedimientos Administrativos de esta Superintendencia;

RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar la modificación de las cláusulas generales de contratación del modelo de contrato denominado "Contrato de Tarjeta de Crédito", cuyo precedente inmediato es la Resolución SBS N° 3312-2017 de fecha 22 de agosto de 2017, cláusulas que incorporadas al contrato mencionado constan en el Anexo N° 1 que forma parte integrante de la presente Resolución.

En tal sentido, la empresa deberá disponer la inmediata adopción de las medidas pertinentes para la incorporación de las cláusulas aprobadas a todo contrato que celebre con sus clientes, siendo obligatoria su plena aplicación a partir de los sesenta (60) días calendario de notificada la presente Resolución.





**SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP**

República del Perú

Artículo Segundo.- La empresa deberá difundir a través de su página web, los formularios contractuales que contengan las cláusulas generales de contratación aprobadas a través del presente procedimiento, las que igualmente serán difundidas por esta Superintendencia a través de su página web, en observancia de lo establecido en el artículo 52º del Reglamento.

Regístrate y comuníquese.


MILA GUILLÉN RISPA
SUPERINTENDENTE ADJUNTO DE
ASESORÍA JURÍDICA





**SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP**

República del Perú

**ANEXO Nº 1
CLÁUSULAS APROBADAS ADMINISTRATIVAMENTE**

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

En este documento están establecidas las condiciones del Contrato de Tarjeta de Crédito ("Contrato") que el Cliente (en adelante "Usted") y el BBVA Continental ("Banco") firman. Sus datos y los datos del Banco están indicados al final de este documento.

Este documento es un contrato. Léalo detenidamente. Su firma representa la aceptación de todas y cada una de las condiciones y acuerdos contenidos en el mismo. El Banco puede exigir el cumplimiento de estas condiciones y acuerdos incluso ante el Poder Judicial.

1. FINALIDAD DE ESTE CONTRATO

Usted y el Banco firman este Contrato para que el Banco le conceda, una vez que cumpla con todas las condiciones establecidas por el Banco, una tarjeta de crédito ("Tarjeta"), con la que podrá utilizar una Línea de Crédito revolvente ("Línea de Crédito") hasta por el monto que le sea aprobado.

2. PLAZO DE ESTE CONTRATO

Este Contrato tiene un plazo indefinido. Sin embargo, Usted podrá terminar este Contrato en cualquier momento, siempre que: (i) comunique su decisión expresa al Banco; y, (ii) pague el monto total de la deuda calculada por el Banco. En caso decida hacerlo, Usted podrá emplear los canales que el Banco ponga a su disposición.

El Banco podrá dar por terminado este Contrato si considera que no resulta conveniente para sus intereses mantener relaciones comerciales, comunicándole su decisión por escrito. Tan pronto el Banco le notifique su decisión el Contrato terminará, conforme a lo señalado en el Numeral 16¹.

El Banco podrá revisar su comportamiento crediticio (es decir, si cumple o no sus obligaciones con el Banco y/o con otras entidades financieras) para mantener la vigencia de este Contrato. Si el Banco desaprueba su comportamiento crediticio, podrá terminar este Contrato (resolverlo), comunicándole su decisión dentro de los siete (7) días calendario siguientes.

3. PARA QUÉ SIRVE LA TARJETA

La Tarjeta le permite a Usted: (i) adquirir bienes y servicios; y/o (ii) pagar obligaciones (deudas) en establecimientos (tiendas, restaurantes, entidades públicas, etc.) que la acepten ("Establecimientos Afiliados"). Asimismo, Usted podrá hacer uso de otros servicios asociados a la Tarjeta como: (i) retirar dinero en efectivo de los cajeros automáticos del Banco y/o afiliados a éste, (ii) compra, consumo o pago

¹ El extremo de la presente cláusula se considera conforme siempre que en la resolución contractual comunicada al cliente, se le informe las causales pactadas en la cláusula 16 del presente contrato.





SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

por internet a través de una página web distinta a la del Banco (comercio electrónico); (iii) consumos en el exterior (con presencia física de la Tarjeta); o, (iv) compra, consumo o pago a través de mecanismos electrónicos (por ejemplo: aquellos realizados con tecnología de pago sin contacto – contactless); teniendo en cuenta lo indicado en la Hoja Resumen Informativa que, como Anexo No. 1, es parte integrante del presente Contrato. Estas actividades comerciales o transacciones efectuadas con la Tarjeta, se denominarán en adelante las "Operaciones".

Estas Operaciones pueden ser realizadas a través de cualquiera de los canales que el Banco ponga a su disposición y bajo los procedimientos operativos o electrónicos que el Banco tenga determinados.

IMPORTANTE: Usted podrá solicitar la supresión o reactivación de los servicios asociados a la Tarjeta. Si lo hace por escrito, su solicitud será atendida dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes a su recepción. También lo puede hacer a través de los canales que el Banco ponga a su disposición (como por ejemplo: Banca por Internet, Banca Móvil, etc.). Si Usted opta por suprimir el servicio, todas las Operaciones realizadas con anterioridad a la solicitud e inclusive dentro del plazo indicado serán cobradas por el Banco.

El Banco podrá considerar nuevos usos para la Tarjeta, comunicándole ello a través de cualquiera de los medios previstos en el Numeral 18 a. Los nuevos usos que Usted efectúe con la Tarjeta serán señal de su conformidad a las incorporaciones efectuadas por el Banco.

Uso de la Tarjeta

La Tarjeta es personal e intransferible (sólo Usted la debe usar). El Banco definirá la clase de la Tarjeta, la vigencia y las demás características de la misma. El Banco podrá modificar la clase, la vigencia y las demás características de la Tarjeta, comunicándole ello a través de cualquiera de los medios previstos en el Numeral 18a, según corresponda. El Banco también podrá reemplazar la Tarjeta por otra de cualquier tipo y/o marca. El Banco le entregará a Usted la nueva tarjeta, siendo de su responsabilidad la destrucción de la anterior. La nueva Tarjeta se regirá por las condiciones de este Contrato.

El Banco podrá autorizar que las Operaciones sean realizadas por medios electrónicos o tecnologías similares como por ejemplo tecnología de pago sin contacto - "contactless", que podrá ser utilizada a través del Sticker Wallet, tarjetas virtuales, entre otros, a través de los canales del Banco.

Al entregarle la Tarjeta, Usted recibirá una clave secreta o PIN (en adelante "Clave"), la cual deberá ser cambiada antes de su primer uso en los cajeros automáticos o cualquier otro canal que el Banco disponga. La Clave es personal e intransferible, no debe divulgarla, equivale a su firma manuscrita y su uso lo vincula e identifica a Usted a las Operaciones que realice con ella. La Clave puede ser modificada, siendo Usted el único que puede hacerlo.

Usted también puede realizar Operaciones empleando su firma manuscrita u otros factores de autenticación que pueden ser físicos o electrónicos como por ejemplo el uso de medios biométricos, dispositivos que se puedan poner a su disposición, firmas o certificados digitales, entre otros (según corresponda), que debe usar en forma conjunta con la Tarjeta (si fuere necesario). Toda Operación que





SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

realice con Clave, firma manuscrita o cualquier otro factor de autenticación que se le solicite se entenderá efectuada por Usted.

Si Usted olvida su Clave, si se deteriora la Tarjeta o se produce cualquier otro supuesto que haga necesario su cambio, el Banco emitirá una nueva Tarjeta, con una nueva numeración. Este Contrato será aplicable a la nueva Tarjeta.

Recuerde que el Establecimiento Afiliado le solicitará a Usted su documento de identidad para que pueda realizar cualquiera de las Operaciones.

IMPORTANTE: Tenga en cuenta lo siguiente:

(i) Usted podrá realizar Micropagos con su Tarjeta. Los Micropagos son operaciones de bajo importe que se podrán realizar sin uso de Clave, firma de voucher u otro factor de autenticación y en los establecimientos afiliados al micropago que estarán indicados en la página web del Banco. Las condiciones serán informadas en la Hoja Resumen Informativa. (ii) Pueden existir Establecimientos Afiliados fuera del país que no requieran el uso de factores de autenticación para realizar Operaciones. Estas Operaciones serán consideradas válidas y realizadas por Usted. En caso sufra la pérdida, robo, hurto o sustracción de su Tarjeta, Usted debe bloquearla inmediatamente, de acuerdo a lo establecido en el Numeral 8.

IMPORTANTE: Si Usted usa la Tarjeta en cajeros automáticos u otros canales, tome en cuenta lo siguiente: Primero: el Banco no será responsable por el no funcionamiento de los cajeros automáticos u otros canales debido a fallas del sistema operativo, interrupciones del fluido eléctrico u otros hechos no imputables al Banco (por ejemplo: destrucción de cajeros por actos vandálicos). Segundo: Si Usted usa la Tarjeta en cajeros automáticos de otros bancos, el Banco no será responsable por las operaciones que efectúe en esos cajeros, los reclamos podrán dirigirlos a la empresa titular del cajero automático o al Banco.

IMPORTANTE: Si usa la Tarjeta para adquirir un bien o un servicio, Usted se debe asegurar de la calidad de dicho bien o servicio, pues el Banco no evalúa si el bien o el servicio tienen la calidad o las condiciones esperadas por Usted, o si el vendedor o el proveedor es el adecuado. Si el bien o el servicio tienen algún problema o si el vendedor o el proveedor incumplen, Usted tendrá que presentar los reclamos correspondientes al vendedor o al proveedor. Los problemas con el bien, el servicio, el vendedor o el proveedor no cambian la obligación que Usted tiene de pagar al Banco por el uso de la Tarjeta.

4. ENTREGA Y ACTIVACIÓN DE LA TARJETA

La Tarjeta se activará automáticamente dentro de las 48 horas, en caso haberla recibido Usted en el domicilio señalado para la entrega; si desea activarla inmediatamente deberá hacerlo por Banca por Teléfono o acercarse a una Oficina del Banco. Si la Tarjeta ha sido recibida por un tercero (autorizado por Usted) o ha sido recogida en las oficinas del Courier o recibida en una dirección distinta al domicilio registrado, Usted deberá activarla en cualquier Oficina del Banco. El Banco podrá: (i) poner a su disposición otros canales para la entrega y activación de la Tarjeta, y/o (ii) establecer otros canales o





SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

mecanismos adicionales para el envío de la Clave, lo que le será informado oportunamente. El uso de la Tarjeta es de exclusiva responsabilidad suya.

5. LÍNEA DE CRÉDITO PARA REALIZAR OPERACIONES

Usted puede realizar con la Tarjeta, Operaciones hasta por el monto (en Soles y/o en Dólares) de la Línea de Crédito que el Banco le haya asignado. La vigencia de la Línea de Crédito es anual y de renovación automática, previa evaluación del Banco. El Banco y los Establecimientos Afiliados solo aceptarán las Operaciones que Usted desee realizar en la medida en que no superen la Línea de Crédito.

Las Operaciones serán registradas en una cuenta especial ("La Cuenta") que se abre a nombre de Usted. Asimismo, se registrará en La Cuenta el importe de los intereses compensatorios, los intereses moratorios o la penalidad (según corresponda), comisiones, gastos y demás conceptos detallados en la Hoja Resumen Informativa, así como los seguros, de haber sido contratados a través del Banco.

El monto de la Línea de Crédito le será comunicado con la entrega de la Tarjeta. El monto que figura en la Hoja Resumen Informativa representa la Línea de Crédito mínima a la que Usted podrá acceder. Si usa la Tarjeta, Usted habrá confirmado que conoce y acepta el monto de la Línea de Crédito que se le ha otorgado.

Usted podrá disponer de efectivo por el total de la línea asignada. Las condiciones para ello se encuentran en la Hoja Resumen Informativa. El Banco puede variar (incrementar, disminuir o suprimir) el porcentaje o monto de la disposición en efectivo, comunicándolo posteriormente a través de cualquiera de los mecanismos establecidos en el Contrato.

IMPORTANTE: El Banco puede ofrecerle incrementos o aumentos a la Línea de Crédito. Si Usted está de acuerdo con el incremento o aumento, podrá dar su consentimiento por escrito, Banca por Teléfono, vía electrónica (correo electrónico), mensajes de texto SMS, Banca por Internet o cualquier otro medio tecnológico, dependiendo del canal que el Banco ponga a su disposición para obtener su consentimiento expreso.

El Banco puede asignarle un porcentaje de la Línea para sobregiro mensual, el cual es liquidado a fin de mes junto con todas las Operaciones. La Tarjeta tiene 10% de sobregiro autorizado. El Banco también podrá incrementar el porcentaje máximo de sobregiro (excedente de Línea de Crédito que el Banco puede autorizar y que se indica en la Hoja Resumen Informativa) comunicándole conforme a Ley.

La Línea de Crédito y/o el porcentaje máximo de sobregiro podrán ser reducida o suprimida en cualquier momento si su comportamiento crediticio y/o el deterioro de su calidad crediticia y/o sus niveles elevados de endeudamiento en el sistema financiero (sobreendeudamiento) y/o las condiciones del mercado así lo ameritan, o si el Banco identifica consumos en determinadas actividades o establecimientos que a su





SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

criterio sean consideradas de riesgo², comunicándole su decisión dentro de los siete (7) días posteriores a la fecha en que hace efectiva la misma, a través de cualquiera de los medios indicados en el Numeral 18 a.

El Banco podrá otorgarle una o más líneas de crédito adicionales para ser utilizadas con la Tarjeta. Las condiciones aplicables a esta(s) línea(s) como la forma de pago, intereses compensatorios, intereses moratorios o penalidad, comisiones, seguros y gastos que sean aplicables se detallan en la solicitud que Usted presente al Banco y/o se informan a través de cualquiera de los medios, canales o mecanismos que el Banco ponga a su disposición para la contratación de esta(s) línea(s). En ambos casos, en lo no previsto, serán de aplicación los términos y condiciones contenidos en este Contrato.

6. EN QUÉ LUGARES PODRÁ USAR LA TARJETA

La Tarjeta puede ser usada en todos los Establecimientos Afiliados ubicados en el país o en el extranjero. Sin embargo, por razones de seguridad el Banco podrá restringir el uso de la Tarjeta en determinados países o lugares, comunicando estas restricciones a través de cualquiera de las formas disponibles, dando preferencia a las comunicaciones enviadas a través de la Página Web del Banco, publicaciones colocadas en las Oficinas del Banco, a su correo electrónico, mensajes en los estados de cuenta o notas de abono, vouchers u otros medios con los cuales cuente el Banco.

7. TARJETAS ADICIONALES

Usted puede, con cargo a su Línea de Crédito, solicitar tarjetas de crédito adicionales ("Tarjetas Adicionales") para el(es) usuario(s) que designe. El Banco puede rechazar su solicitud de Tarjetas Adicionales si considera que no se cumplen las condiciones crediticias establecidas por el Banco. El(es) usuario(s) de Tarjetas Adicionales tendrá(n) las mismas obligaciones y responsabilidades que Usted asume por la Tarjeta. Los consumos efectuados con su Tarjeta y las Tarjetas Adicionales, en conjunto, no deberán exceder la línea de crédito aprobada.

El Banco registrará en La Cuenta todas las Operaciones que el(es) usuario(s) de Tarjetas Adicionales realice(n), así como el importe de los intereses, comisiones, gastos y demás conceptos aplicables detallados en la Hoja Resumen Informativa.

8. QUÉ HACER EN CASO DE EXTRAVÍO, ROBO, HURTO O SUSTRACCIÓN DE LA(S) TARJETA(S) Y/O CÓDIGOS SECRETOS Y CLAVES

Si sufre el extravío, robo, hurto o sustracción de la(s) Tarjeta(s), códigos secretos y/o claves, Usted deberá comunicar inmediatamente el hecho al Banco, a través de los números telefónicos que aparecen en la Hoja Resumen Informativa, a efectos de bloquear la Tarjeta.

² El extremo de la presente cláusula se encuentra conforme siempre que el criterio empleado por la empresa supervisada para considerar el riesgo en los consumos realizados por el cliente, suponga situaciones relacionadas a consideraciones del perfil del cliente vinculadas al sistema de prevención del lavado de activos o del financiamiento del terrorismo, o por falta de transparencia de los usuarios.





SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Cuando se comunique por teléfono con el Banco, Usted deberá (i) identificarse con el número de la Tarjeta que motiva la llamada o con el número de su documento de identidad; y, (ii) solicitar el nombre de la persona que atendió la llamada y el código de bloqueo de la Tarjeta. El Banco le enviará a Usted una copia del registro de la llamada telefónica mediante la cual solicitó el bloqueo de la Tarjeta, por correo electrónico. El Banco podrá enviárselo a su domicilio en caso Usted lo solicite.

Si el extravío, robo, hurto o sustracción ocurre fuera del Perú, Usted deberá comunicar de inmediato el hecho a los números que figuran en el reverso de la Tarjeta, sin perjuicio de enviar una comunicación escrita al Banco.

IMPORTANTE: Usted no asumirá responsabilidad por el uso de la Tarjeta con posterioridad a su llamada telefónica al Banco, salvo que el Banco demuestre lo contrario.

Las Operaciones realizadas con la Tarjeta incluso con la(s) Tarjeta(s) adicional(es) antes de dicha llamada telefónica serán de su responsabilidad, teniendo en consideración lo señalado en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.

IMPORTANTE: Le recordamos que conforme al artículo 23º del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, Usted no será responsable por las operaciones realizadas en los siguientes casos, salvo que el Banco demuestre lo contrario: (i) Cuando estas hayan sido realizadas luego de que la empresa fuera notificada del extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado de la tarjeta, o de la información que contiene, (ii) Por incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 21 del Reglamento, (iii) Cuando las tarjetas hayan sido objeto de clonación, (iv) Por el funcionamiento defectuoso de los cajeros automáticos de la empresa titular u operadora de estos o los ambientes en que estos operan, (v) Por la manipulación de los cajeros automáticos de la empresa titular u operadora de estos o los ambientes en que estos operan, (vi) Cuando se haya producido la suplantación del usuario en las oficinas, (vii) Operaciones denominadas micropago, pactadas con el titular, (viii) Operaciones realizadas luego de la cancelación de la tarjeta o cuando esta haya expirado.

En caso de extravío, robo, hurto o sustracción, el Banco emitirá una nueva tarjeta de crédito con una nueva numeración. Este Contrato será aplicable a la nueva Tarjeta.

9. QUÉ DEBE PAGAR USTED AL BANCO POR USAR LA TARJETA

Usted debe pagar al Banco lo siguiente: (i) el importe de las Operaciones; (ii) los intereses compensatorios, los intereses moratorios o la penalidad (según corresponda); y, (iii) las comisiones, los gastos y los demás conceptos descritos en la Hoja Resumen Informativa; así como los seguros, de haber sido contratados a través del Banco.

IMPORTANTE: La Hoja Resumen Informativa no sólo señala información detallada y específica sobre los intereses compensatorios, los intereses moratorios o la penalidad (según corresponda), las comisiones, los gastos y los seguros aplicables a la Tarjeta, sino también información sobre las fechas de pago, las





SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

modalidades de pago, las cuentas asociadas a la Tarjeta, los procedimientos que debe seguir en caso de extravío, hurto, sustracción o robo de la Tarjeta, así como otros aspectos relevantes de este Contrato.

Lea cuidadosamente la Hoja Resumen Informativa. Su firma representa su aceptación de todas y cada una de las condiciones contenidas en la misma.

El importe de las Operaciones es: (a) el monto de los bienes y/o servicios adquiridos con la Tarjeta y con las Tarjetas Adicionales (de ser el caso); más (b) el monto de las deudas pagadas con la Tarjeta y con las Tarjetas Adicionales (de ser el caso); más (c) el monto en efectivo retirado con la Tarjeta y con las Tarjetas Adicionales (de ser el caso).

Los intereses compensatorios son los que Usted debe pagar al Banco por el importe de las Operaciones que financia. Los intereses moratorios o la penalidad, es el monto adicional que Usted pagará si se retrasa en el pago de lo que debe al Banco, es decir, si Usted paga después de la fecha de vencimiento. Las comisiones, los seguros y los gastos son los montos que pagará por otros servicios que con relación a la Tarjeta Usted reciba.

IMPORTANTE: Usted podrá ser exonerado del pago de la comisión de Membresía Anual de acuerdo a lo establecido en la Hoja Resumen Informativa, la cual declara Usted conocer y aceptar.

IMPORTANTE: Usted podrá acceder a los Programas de Beneficios que están indicados en la Hoja Resumen Informativa.

10. CUÁNDO Y CÓMO EFECTUAR PAGOS AL BANCO

Usted debe pagar mensualmente al Banco el importe de las Operaciones (ver Numeral 9), más intereses, penalidad, comisiones, seguros, gastos y demás conceptos descritos en la Hoja Resumen Informativa que resulten aplicables. Para ello, el Banco le enviará a Usted los estados de cuenta ("Estados de Cuenta") en los que figura el detalle de las Operaciones, el monto total de las Operaciones y el monto mínimo que Usted debe pagar cada mes para poder seguir usando la Tarjeta.

Usted señalará una cuenta en el Banco ("Cuenta de Pagos") para depositar en esa cuenta los montos para el pago de los importes consignados en los Estados de Cuenta. El Banco podrá establecer otras formas para que Usted efectúe el pago de dichos montos, informándole previamente sobre las mismas.

Consecuencias de la inexistencia de dinero (fondos) suficientes en la Cuenta de Pagos

Si en las fechas de pago consignadas en los Estados de Cuenta, la Cuenta de Pagos no tiene dinero (fondos) suficiente, el Banco podrá cobrar los montos consignados en los Estados de Cuenta de cualquier otra cuenta que Usted tenga en el Banco, sea en moneda nacional o en moneda extranjera. Además, el Banco podrá hacer uso del derecho de compensación mencionado en la Cláusula 14 (a) del presente Contrato.





SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

IMPORTANTE: Para evitar costos y gastos adicionales, Usted debe mantener en la Cuenta de Pagos o entregar al Banco hasta la fecha de vencimiento consignada en el Estado de Cuenta, el dinero (fondos) suficiente para el pago de lo adeudado al Banco.

IMPORTANTE: Si Usted no cumple con el pago del importe de las Operaciones en los plazos pactados se devengarán automáticamente y en forma adicional a los intereses compensatorios, y sin necesidad de que el Banco se lo solicite, intereses moratorios o penalidad (según corresponda) de acuerdo a la Hoja Resumen Informativa hasta la fecha efectiva de pago. La mora es automática.

Usted debe pagar los montos señalados en el Estado de Cuenta en las monedas que correspondan. Las compras realizadas serán cargadas en la moneda en la que se generaron. Sobre ello, en el Perú se facturarán en Soles (salvo en establecimientos en el Perú que emiten vouchers en Dólares como por ejemplo: líneas aéreas, agencias de viaje, tiendas Duty Free, etc.). En los casos de compras realizadas en el extranjero, o, a través de comercio electrónico el cargo se podrá facturar en Dólares Americanos (o en la moneda en que dicho establecimiento/comercio instruye el cargo), para lo cual el Banco utilizará su propio tipo de cambio.

Si el dinero (fondos) que Usted tiene para pagar los montos señalados en el Estado de Cuenta está en una moneda distinta a la moneda de la Operación, el Banco podrá comprar con ese dinero (fondos) la moneda de la Operación, aplicando el tipo de cambio que tenga vigente en el momento de la compra. Es decir, si la Operación (por ejemplo, compra de un bien con la Tarjeta) está en Dólares y en sus cuentas tiene Soles en cantidad suficiente, el Banco podrá comprar con esos Soles los Dólares necesarios, según el tipo de cambio que el Banco tenga establecido, para hacer efectivo el pago de los montos consignados en el Estado de Cuenta.

11. ESTADO DE CUENTA

El Banco mensualmente le enviará a Usted el Estado de Cuenta de su Tarjeta y/o Tarjetas Adicionales, en el cual se registran las Operaciones realizadas en un periodo mensual ("Periodo"), el monto de las mismas, los pagos efectuados por Usted, el monto de la deuda que debe pagar o amortizar según el caso, la fecha de pago y el monto total de la deuda y la demás información de ley. El Estado de Cuenta se podrá enviar a su domicilio consignado en el Contrato y/o el que tenga registrado (mensajería), vía correo electrónico o ponerlo a su disposición vía Banca por Internet. Usted podrá elegir el medio de envío. A falta de elección, Usted recibirá su(s) Estado(s) de Cuenta por mensajería³.

El Banco considerará que Usted ha recibido sin inconvenientes los Estados de Cuenta si dentro de los diez (10) días calendarios siguientes a la fecha de término del Periodo correspondiente, Usted no manifiesta al Banco no haberlos recibido.

³ El Banco deberá mantener a disposición de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, una constancia de la elección realizada por el cliente.





SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Usted cuenta con un plazo de treinta (30) días desde recibido el Estado de Cuenta para presentar observaciones en caso no se encuentre conforme. Transcurrido dicho plazo sin observaciones de su parte, se considerará que Usted ha aprobado el Estado de Cuenta.

Si Usted no se encuentra conforme recuerde que podrá proceder conforme a lo indicado en el Numeral 18 h).

Si Usted no ha realizado Operaciones en un Periodo y no tiene deudas pendientes, el Banco queda autorizado a no enviarle el Estado de Cuenta.

12. CÓMO SE APLICAN LOS PAGOS QUE USTED REALICE AL BANCO

Los pagos que Usted realice al Banco se aplicarán para cubrir, los siguientes conceptos, en este orden: los intereses compensatorios (por los días de atraso en el pago) y los intereses moratorios o penalidad por incumplimiento de pago, comisiones (según Hoja Resumen Informativa) y capital (disposición de efectivo y compras), todo ello de la deuda vencida; y, luego, en este orden: intereses compensatorios de la deuda vigente, comisión por uso de cajero automático, comisiones por membresía anual, por reposición, por envío de Estado de Cuenta, seguro de desgravamen (según Hoja Resumen Informativa), capital de cuotas de la Línea y de la Línea Adicional (disposición de efectivo y compras), capital del sistema revolvente (disposición de efectivo y compras), todo ello de la deuda vigente.

IMPORTANTE: Usted deberá tener en consideración la aplicación de los pagos en los siguientes supuestos:

El pago que Usted realice será aplicado en primer lugar a cubrir el pago mínimo de acuerdo a lo que se señale en su Estado de Cuenta.

En caso Usted realice un pago menor al pago mínimo del mes, se aplicará el orden señalado en el primer párrafo.

En caso Usted realice un pago mayor al pago mínimo del mes, se aplicará primero a la deuda revolvente. De existir un saldo, se aplicará como Pago Anticipado de la(s) cuota(s) futura(s). El Banco procederá a reducir el número de cuotas (reduciendo el plazo original). De haber dos o más cuotas futuras, la aplicación del saldo, será siempre primero a las cuotas con mayor tasa de interés y siempre empezando por la más antigua.

El orden de imputación señalado en el primer párrafo no será aplicable si: (i) existe acuerdo entre Usted y el Banco, quedando constancia de las consecuencias e implicancias económicas de la regla de imputación negociada; y, (ii) Usted solicita una aplicación distinta en el orden de imputación cada vez que realice el pago, quedando constancia de su decisión.

En el caso de tarjetas con facturación en soles y dólares (bimoneda), Usted debe pagar los importes que correspondan en la respectiva moneda. Los pagos en exceso se aplicarán primero a la deuda de la





SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

moneda en que se efectuó el pago.

13. QUÉ OCURRE SI USTED NO EFECTUA EL PAGO DE LOS MONTOS DE LAS OPERACIONES

Si Usted no cumple con pagar el monto de las Operaciones en las fechas previstas para el pago o sus condiciones crediticias así lo ameriten, el Banco podrá adoptar cualquiera de las siguientes acciones:

- (a) Suspender (temporalmente o definitivamente) el uso de la Tarjeta y de las Tarjetas Adicionales.
- (b) Cobrar en forma parcial o total el monto adeudado por Usted, empleando el dinero o los bienes que Usted tenga o pueda tener en cualquier cuenta o depósito en el Banco (Ver Numeral 14 a).
- (c) Dar por concluido este Contrato (resolver), en cuyo caso Usted tendrá que pagar en forma inmediata el total del monto de la deuda que tenga con el Banco según la liquidación preparada por éste, de acuerdo al Numeral 16.
- (d) Disminuir o suprimir el monto de la Línea de Crédito.
- (e) Abrir a nombre de Usted una o más cuentas corrientes especiales sin chequera, en las que registrará el importe de las Operaciones efectuadas con la Tarjeta.

Serán de aplicación a esta(s) cuenta(s), a la Cuenta Corriente señalada en el Numeral 13 e, así como a La Cuenta -en cuanto resulte aplicable- las Cláusulas Generales de Contratación y la legislación vigente. En consecuencia, el Banco podrá proceder a cerrarla(s) con las formalidades de ley, procediendo a girar la correspondiente letra de cambio a la vista por el monto de la deuda registrado en esta(s) cuenta(s), más los intereses correspondientes.

14. DERECHOS QUE TIENE EL BANCO EN ESTE CONTRATO

Sin perjuicio de los demás derechos establecidos en otros Numerales del Contrato o en las leyes aplicables, el Banco tiene los siguientes derechos:

- (a) Derecho de Compensar. De conformidad con lo dispuesto por el Numeral 11 del artículo 132 de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP, el Banco puede hacer efectivo el cobro de las sumas que Usted adeude por el uso de la Tarjeta (y por cualquier otra obligación que Usted tenga con el Banco) empleando el dinero (fondos) existente en las cuentas y/o depósitos que Usted tenga o pueda tener en el Banco. Esta facultad se extiende a cualquier otro bien (acciones, valores etc.) que Usted tenga o pueda tener en el Banco. No serán objeto de compensación los activos legal o contractualmente declarados intangibles o excluidos de este derecho.

EJEMPLO: Si Usted mantiene frente al Banco una deuda pendiente (vencida) de pago por un monto de 100, el Banco puede dar por cancelada esa deuda empleando cualquier depósito que, hasta por 100,





**SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP**

República del Perú

Usted tenga o pueda tener en el Banco. Si Usted tuviera un depósito de 50, el Banco podrá cobrar los 50 a cuenta de la deuda de 100.

IMPORTANTE: Usted autoriza irrevocablemente al Banco a compensar con cualquiera de la(s) cuenta(s) que mantenga o pudiera mantener, incluso en aquellas en las cuales le paguen sus haberes (sueldo, remuneración, etc.), así como a vender cualquier bien que el Banco tenga en su poder, para hacer posible el ejercicio de este derecho⁴.

(b) **Centralización.** El Banco podrá reunir en una o más cuentas que Usted tenga o pueda tener en el Banco todos los montos que adeude, así como todos los montos que a Usted le adeude el Banco. Cuando estos montos estén expresados en una moneda distinta de la moneda del Préstamo, el Banco aplicará los tipos de cambio que se encuentren vigentes en el momento en que adquiera la moneda del Préstamo.

Usted autoriza irrevocablemente al Banco y/o Empresas del Banco a realizar, en su nombre y representación, todas las operaciones y transacciones que sean necesarias (incluyendo la venta de bienes) para hacer posible el ejercicio de este derecho.

(c) **Derecho de Modificar el Contrato.** El Banco puede cambiar las condiciones del Contrato; en especial las tasas de interés, las penalidades, las comisiones y los gastos. El Numeral 15 describe cómo el Banco puede usar este derecho y qué facultades tiene Usted en este supuesto.

(d) **Derecho de Terminar Anticipadamente el Contrato (Resolución).** El Banco puede resolver el Contrato (terminar el Contrato antes del vencimiento del Plazo del Préstamo). El Numeral 16, señala cómo el Banco puede usar este derecho y qué consecuencias generan para Usted.

IMPORTANTE: Usted también tiene el derecho de terminar este Contrato, salvo que tuviese obligaciones pendientes de pago con el Banco, en cuyo caso la terminación (resolución) formulada por Usted no surtirá efecto. En caso decida hacerlo, Usted podrá emplear los canales que el Banco ponga a su disposición.

(e) **Derecho de Abrir una Cuenta Corriente Sin Chequera.** El Banco puede abrir una cuenta corriente sin chequera a nombre de Usted para registrar el monto de las Operaciones que Usted realice de acuerdo al Contrato y/o a otros contratos entre Usted y el Banco. La apertura de esta cuenta no modifica ni reemplaza al Contrato.

(f) **Derecho de Cesión.** El Banco puede transferir a un tercero, de manera total o parcial, sus derechos y/o sus obligaciones del Contrato. Usted acepta en forma anticipada que el Banco haga efectiva la cesión.

(g) **Derecho de Retener o Bloquear la Tarjeta.** El Banco puede retener o bloquear la Tarjeta cuando considere que esto es necesario o aconsejable por razones de seguridad.

⁴ La empresa tendrá que comunicar al cliente, una vez producida la compensación sobre la realización de la misma, indicándole el motivo de su ejecución y finalmente identificando los montos que fueron abonados a favor de ésta.





SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Además, el Banco podrá bloquear la Tarjeta y/o anular las mismas, en los siguientes casos: (i) Si Usted y/o el(s) usuario(s) de la(s) Tarjeta(s) y/o Tarjetas Adicionales mantengan una o más obligaciones (deudas) vencidas con el Banco; (ii) Si Usted presenta excesos de Línea no pagados; (iii) En los casos de hurto, pérdida, sustracción o extravío de la(s) Tarjeta(s), siempre que se cumpla con lo previsto en el Numeral 8; o, (iv) Por deuda vencida mayor a 8 días.

De ser el caso, el Banco en estos supuestos podrá además terminar (resolver) el Contrato comunicando esta decisión posteriormente a Usted.

Los bloqueos se levantan al siguiente día útil de efectuado el pago, el cual incluye Penalidad y/o los intereses compensatorios correspondientes.

15. BAJO QUE CONDICIONES EL BANCO PUEDE MODIFICAR ESTE CONTRATO

El Banco puede modificar las tasas de interés (compensatorio y moratorio), las comisiones y/o los gastos, en cualquiera de los siguientes casos:

- (a) Si Usted tiene una nueva situación crediticia o de riesgo que, a criterio del Banco, justifica el cobro de intereses, comisiones y/o gastos distintos.
- (b) Se produce un hecho o se emite una disposición legal que cambie o que pueda cambiar las actuales condiciones del mercado financiero, del mercado de capitales, de la política monetaria, de la situación política o de la situación económica del país.
- (c) Se produce un hecho o se emite una disposición legal que cambie o que pueda cambiar las condiciones financieras, económicas, cambiarias, bancarias o legales locales y/o internacionales.
- (d) Se produce una crisis financiera nacional o internacional.
- (e) Se produce un hecho ajeno al Banco o se emite una disposición legal que afecte los costos, las condiciones o las características de la Tarjeta y/o Línea de Crédito.
- (f) Se produce un aumento de los costos de los servicios (prestados por terceros o por el Banco) vinculados a un producto y pagados por Usted.
- (g) Se produce un hecho ajeno a Usted y al Banco que califique como caso fortuito o fuerza mayor (por ejemplo: un desastre natural, un acto de terrorismo, una declaración de guerra, etc.).
- (h) Se produce un hecho o circunstancia que cambia las condiciones de riesgo o de crédito bajo las cuales fue aprobada la Tarjeta y/o Línea de Crédito.





SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Asimismo, el Banco puede modificar penalidades y otras condiciones contractuales distintas a las tasas de interés, comisiones y/o gastos en cualquier caso, así como incorporar nuevas comisiones, penalidades y/o gastos, cuando lo considere conveniente.

En cualquiera de estos casos, el Banco le enviará una comunicación con cuarenta y cinco (45) días de anticipación a la fecha en que se cobrarán las nuevas tasas de interés, penalidades, comisiones y/o gastos indicando la fecha en la que regirán las nuevas condiciones del Contrato. Las comunicaciones de las modificaciones se efectuaran conforme a lo previsto en el Numeral 18 a para las comunicaciones directas.

Dentro del plazo indicado en el párrafo anterior y de no estar de acuerdo con las modificaciones efectuadas por el Banco, Usted podrá terminar (resolver) de manera anticipada (antes que finalice el plazo establecido) el Contrato, comunicando su decisión por escrito al Banco.

Desde la fecha en que Usted nos comunique su decisión de terminar (resolver) el Contrato, contará con un plazo de cuarenta y cinco (45) días para pagar la totalidad de la deuda generada con su Tarjeta. Vencido este plazo, se tendrá por terminado (resuelto) el Contrato y Usted deberá, si no lo ha hecho aún, pagar al Banco de manera inmediata la totalidad de la deuda, de acuerdo con la liquidación que el Banco efectúe.

El Banco también podrá incorporar nuevos servicios que no se encuentren directamente relacionados con la Cuenta o Servicio contratado, lo cual le será comunicado con cuarenta y cinco (45) días de anticipación a la fecha en que se aplicarán estos nuevos servicios. Ésta comunicación, se efectuará de la misma forma prevista en éste numeral.

En este caso, si Usted no estuviera de acuerdo, deberá informarlo por escrito al Banco dentro del mismo plazo. Ello no supone la terminación (resolución) anticipada del Contrato. Recuerde que su silencio es aceptación expresa para las modificaciones informadas por el Banco.

Si el Banco realiza modificaciones a las condiciones del Contrato en su beneficio, se aplicarán de forma inmediata y Usted será informado a través de cualquiera de estos mecanismos establecidos en el Numeral 18a.

IMPORTANTE: En cualquier caso, Usted nos autoriza a interpretar que su silencio supone la aceptación a la incorporación de nuevas prestaciones o nuevos pagos por productos o servicios no requeridos previamente.

16. BAJO QUÉ CONDICIONES EL BANCO PUEDE TERMINAR DE MANERA ANTICIPADA EL CONTRATO (RESOLUCIÓN)

El Banco puede terminar de manera anticipada (resolver) el Contrato (anulando la Tarjeta y las Tarjetas Adicionales, así como cancelando la Línea de Crédito) en cualquiera de los siguientes casos:

- Si Usted deja de pagar lo adeudado al Banco por el uso de la Tarjeta y/o Tarjetas Adicionales en la fecha prevista en el Estado de Cuenta; o si Usted incumple con pagar cualquier otra suma adeudada al





**SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP**

República del Perú

Banco en virtud del Contrato o de otros contratos celebrados con el Banco.

- (b) Si el Banco considera que Usted ha usado o ha dispuesto sus bienes o sus recursos económicos en una forma que pone en peligro su patrimonio o su solvencia económica.
- (c) Si Usted ingresa a un procedimiento de disolución, insolvencia, quiebra, concurso o situación similar.
- (d) Si Usted es clasificado por el Banco en la categoría de "Dudosos" o "Pérdida" ante el incumplimiento de sus obligaciones, de acuerdo a lo dispuesto en la normativa vigente.
- (e) Si el Banco toma conocimiento de hechos, circunstancias y/o informaciones que le hagan presumir que Usted pueda estar realizando o financiando actividades ilegales, actividades que dañen al medio ambiente y/o actividades que vayan en contra de las normas laborales establecidas por la autoridad competente.
- (f) Si Usted incumple las normas legales que regulan el funcionamiento de las tarjetas de crédito.
- (g) Si el Banco procede al cierre de las cuentas corrientes que Usted tenga en el Banco.
- (h) Si a la fecha de celebración del Contrato, Usted padecía de enfermedad diagnosticada o preexistente de su conocimiento y no lo informó.
- (i) Si la Declaración de Salud efectuada por Usted para contratar cualquier seguro no es cierta o exacta.
- (j) Si Usted no contrata, cede (endosa) o mantiene vigentes cualquiera de los Seguros que el Banco le solicite.
- (k) Si Usted fallece (o deja de existir en caso de personas jurídicas).
- (l) Si no se realizan Operaciones con Tarjeta por más de doce (12) meses.
- (m) Si Usted no proporciona, oculta o niega información o documentación sobre su nacionalidad o cualquier otra que pudiera ser solicitada por el Banco en atención a las disposiciones legales dadas en el Perú o en el extranjero.
- (n) Si Usted o el Banco, indistintamente, consideran que no resulta conveniente para sus intereses mantener relaciones comerciales.
- (o) Si el Banco determina que existe duda o conflicto respecto de su identidad; o si el Banco determina suplantación de identidad o fraude sobre su identidad.

En cualquiera de los supuestos descritos, el Banco le comunicará a Usted su decisión de terminar el Contrato. Tan pronto el Banco le notifique a Usted su decisión, el Contrato terminará. En este caso, Usted deberá pagar al Banco de manera inmediata la totalidad de la deuda de la Tarjeta y de las Tarjetas





SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Adicionales, de acuerdo con la liquidación que el Banco efectúe. El Banco procederá a la anulación de la Tarjeta y de las Tarjetas Adicionales, así como a la cancelación de la Línea de Crédito.

IMPORTANTE: Si el Banco anula la Tarjeta (o las Tarjetas Adicionales), Usted (o los titulares de las Tarjetas Adicionales) no podrá solicitar una nueva tarjeta de crédito durante el plazo de un (1) año desde la fecha de anulación. En caso de reincidencia, el impedimento durará tres (3) años.

La cancelación, por cualquier causa, de la Cuenta de Pagos o de cualquier cuenta que Usted mantenga o pueda mantener en el Banco dará lugar a la cancelación de todos los beneficios y condiciones preferenciales en tasas y comisiones que el Banco le hubiera otorgado a Usted.

17. OTROS SUPUESTOS EN LOS CUALES EL BANCO PUEDE MODIFICAR O TERMINAR DE MANERA ANTICIPADA EL CONTRATO

De acuerdo con el Código Civil, con la Ley No. 26702 y con las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (Disposiciones Prudenciales), en caso que Usted se encuentre sobreendeudado; o se presume que está vinculado o se encuentre comprendido en investigaciones por delitos relacionados a actividades de lavado de activos, tráfico ilícito de drogas y/o financiamiento del terrorismo, o haya presentado al Banco información y/o documentación falsa, incompleta, inexacta, inconsistente con información proporcionada anteriormente por Usted, el Banco puede:

- (i) modificar el Contrato en aspectos distintos a las tasas de interés, comisiones y/o gastos, sin necesidad de enviar aviso previo alguno; o
- (ii) dar por terminado el Contrato de manera anticipada (Resolución).

El Banco comunicará su decisión dentro de los siete (7) días posteriores a la fecha en que hace efectiva la misma.

Asimismo, en aplicación de las Disposiciones Prudenciales el Banco puede decidir no contratar con Usted.

18. ASPECTOS ADICIONALES QUE DEBEN SER CONSIDERADOS POR USTED

Usted debe considerar los siguientes aspectos adicionales que son importantes para el desarrollo del Contrato: (a) las formas en las que el Banco se comunicará con Usted; (b) la contratación de seguros; (c) la firma electrónica; (d) la atención de reclamos; (e) las prestaciones adicionales; (f) los programas de lealtad; (g) medios o canales; (h) la forma de solucionar las eventuales disputas entre el Banco y Usted; (i) la declaración de veracidad; y, (j) el domicilio.

(a) Formas de Comunicación. El Banco se comunicará con Usted indistintamente a través de:

1. Medios de comunicación directa que pueden ser físicos o electrónicos tales como: (i) comunicaciones al domicilio del Cliente; (ii) correos electrónicos; (iii) mensajes en estados de cuenta; (iv) llamadas





SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

telefónicas; (v) notas de cargo - abono, en tanto el Banco le envíe o entregue esta comunicación; (vi) vouchers de operaciones, en tanto se envíe o entregue esta comunicación a Usted, se le comunique en forma clara la información que el Banco le quiere hacer llegar o los cambios en su(s) Contrato(s), se observen los derechos que Usted tiene y se respete el plazo de comunicación anticipada⁵; (vii) mensajes de texto (SMS)⁶; (viii) página Web del Banco; (ix) mensajes a través de Banca por Internet; (x) cajeros automáticos; (xi) mensajes en redes sociales; u,

2. Otros medios de comunicación que le permitan a Usted tomar conocimiento de cualquier información, como: (i) avisos en cualquiera de las oficinas del Banco; y/o (ii) avisos en cualquier diario, periódico o revista de circulación nacional, a elección del Banco.

Las comunicaciones realizadas a través de los medios antes mencionados serán suficientes para Usted..

Para comunicar las modificaciones referidas a (i) tasas de interés, penalidades, comisiones, gastos y cronograma de pagos que no sean favorables a Usted; (ii) término (resolución) del contrato por causal distinta al incumplimiento⁷; (iii) limitación o exoneración de responsabilidad del Banco; y/o (iv) incorporación de servicios que no se encuentren directamente relacionados al préstamo; el Banco usará entre los medios de comunicación señalados en el párrafo anterior, aquellos de comunicación directa.

Para comunicar modificaciones distintas a las señalados en el párrafo anterior y/o informarle sobre el monto de su deuda, fechas de pago, últimos pagos, cobros efectuados, pólizas de seguros, campañas comerciales y cualquier otra información relacionada con las operaciones que Usted tenga con el Banco, así como, modificaciones que sean beneficiosas para Usted, el Banco podrá utilizar cualquiera de los medios de comunicación mencionados en este literal.

En caso de existir diferencia sobre la información de sus operaciones, prevalecerá aquella que se encuentre registrada en el Banco.

⁵ Las notas de cargo y/o de abono así como los vouchers de operaciones solo serán considerados como medios de comunicación directos válidos en la medida que cumplan con destacar aquellos conceptos que serán materia de cambio, precisando en qué consisten, a fin de permitir a los usuarios tomar conocimiento de ellos; sean entregados con 45 días de anticipación a la entrada en vigencia de la modificación contractual; y su aplicación será válida sólo en caso el pago o depósito, o transacción en el caso de las notas de débito o crédito, sea realizado por el mismo usuario contratante.

⁶ Los mensajes de texto o SMS serán considerados como medios de comunicación directos válidos siempre que de manera adicional a invocar la causal de modificación o resolución, cumplan con incluir (en caso corresponda) el derecho que le asiste al cliente de resolver el contrato en caso las modificaciones le resulten perjudiciales. Asimismo, para el caso de operaciones activas, deberá incluirse la forma en que procederá al pago de la obligación asumida, otorgando un plazo razonable para que el cliente pueda encontrar otro mecanismo de financiamiento en caso lo considere necesario, el que deberá ser no menor a cuarenta y cinco (45) días, según lo establecido en el artículo 39º del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero.

⁷ La comunicación que envíe la entidad financiera para ejercer su derecho de resolución unilateral deberá contener la causal que motiva la resolución. Dicha causal deberá haber sido contemplada en el contrato, en virtud del artículo 40º del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero.





SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

IMPORTANTE: Usted es responsable del adecuado uso de la información que el Banco le envíe a través de cualquiera de las formas indicadas en este literal (a).

Si Usted no se encuentra conforme recuerde que podrá proceder conforme a lo indicado en el Numeral 18 h.

(b) Contratación de Seguros. Al firmar este Contrato, Usted deberá contratar el (los) seguro(s) ("Seguros") que le solicite el Banco. Puede contratarlos a través del Banco o en forma directa con la Compañía de Seguros de su elección. En este último caso, debe tener en cuenta lo siguiente:

- i. Los Seguros deben cumplir con las condiciones que le son informadas previamente y que el Banco exige;
- ii. Los Seguros deben ser cedidos (endosados) a favor del Banco;
- iii. Los Seguros deben estar vigentes durante todo el plazo de vigencia del Contrato. Si fuera el caso, Usted es responsable de renovar el seguro las veces que sea necesario;
- iv. Si los Seguros fuesen variados, modificados o suprimidos, Usted debe comunicar éste hecho al Banco tan pronto como tenga conocimiento del mismo. Si la Compañía de Seguros le solicita a Usted cumplir nuevos requerimientos, Usted debe cumplirlos; en caso de no hacerlo, será de su exclusiva responsabilidad no contar con el seguro correspondiente.

IMPORTANTE: Si elige contratar los Seguros a través del Banco, éste se encarga de la renovación de los mismos. Recuerde que los seguros deberán estar vigentes durante todo el plazo del Préstamo.

Sin perjuicio de lo indicado, el Banco puede contratar, renovar y/o mantener vigente los Seguros. Si lo hace Usted debe reembolsar de inmediato los costos y gastos en que incurra. De ser el caso, el Banco podrá cobrar dichos costos y gastos de cualquiera de la(s) cuenta(s) que mantenga o pudiera mantener en él.

(c) Firma Electrónica: Su firma puede ser manuscrita o electrónica. La firma manuscrita, es la firma que Usted escribe a mano, o su huella digital en caso corresponda. La firma electrónica, es la que Usted brinda a través de un medio electrónico, como por ejemplo: el ingreso de claves o contraseñas, grabación de voz, uso de medios biométricos, firma o certificado digital, entre otros.

Usted podrá utilizar su firma manuscrita o electrónica para identificarse (factores de autenticación) y aceptar contratos y/u operaciones del Banco, como por ejemplo: abrir cuentas, realizar retiros o transferencias, contratar servicios y/o productos (préstamos de libre disponibilidad, adelanto de sueldo, tarjetas crédito, o cualquier otro que el Banco le ofrezca).

IMPORTANTE: Su firma electrónica podrá ser brindada de forma presencial en Oficinas del Banco o no presencial a través de los canales que el Banco ponga a su disposición, como por ejemplo: Página Web, Banca por Internet, Banca por Teléfono, Cajeros Automáticos, entre otros.





SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Si Usted usa su firma electrónica, ya sea en forma presencial o no presencial, el Banco le enviará por correo electrónico, la documentación contractual correspondiente.

(d) Atención de Reclamos. El Banco atenderá cualquier reclamo que Usted tenga, a través de los canales que el Banco ponga a su disposición. Si Usted tiene un reclamo contra el Establecimiento Afiliado o la Empresa Administradora del Sistema, Usted podrá dirigirse directamente a ellos.

(e) Prestaciones Adicionales y Nuevos Conceptos. Si Usted lo solicita, el Banco podrá ofrecer prestaciones adicionales tales como seguros, sorteos, fondos de garantía o cualquier otra prestación que a criterio del Banco pueda resultar conveniente para Usted, proporcionándole las condiciones de estos programas, debiendo Usted firmar los documentos correspondientes. Estas prestaciones adicionales le serán comunicadas a cualquiera de los domicilios que haya proporcionado al Banco y bajo cualquiera de las formas indicadas en el literal a) precedente.

(f) Programas de Lealtad: La Tarjeta, dependiendo del tipo o marca, podrá contar o incorporar beneficios o plan(es) de lealtad ("Programas"). Los Programas se rigen de acuerdo a lo establecido en sus Reglamentos, los cuales están a su disposición en la página web del Banco y/o a través de los canales que el Banco señale. Usted al firmar este Contrato acepta las condiciones y restricciones de los Reglamentos que rigen los Programas que el Banco le pueda ofrecer. Algunos Programas pueden requerir la aceptación previa de términos y condiciones para poder gozar de sus beneficios, verifique este requisito en la Hoja Resumen Informativa de su contrato.

(g) Medios o Canales: El Banco podrá establecer los medios (Canales) a través de los cuales se podrán realizar en determinados horarios, consultas, retiros, transferencias, envío, obtención y recepción de información, u otras operaciones con la(s) Tarjeta(s).

Para usar los Canales, Usted deberá identificarse con la(s) Tarjeta(s) y/o Clave y/o documento de identidad, de ser necesario. Usted deberá custodiar adecuadamente los datos confidenciales, Tarjeta(s), Clave, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda autorizar y/o realizar operaciones con la(s) Tarjeta(s), asumiendo las consecuencias del incumplimiento de esta obligación, así como por la pérdida o robo de dicha información hasta que solicite el bloqueo.

IMPORTANTE: El Banco podrá modificar o eliminar la disponibilidad de los Canales, así como sus condiciones de funcionamiento, comunicando este hecho en la forma indicada en el Numeral 18 a.

Entre estos Canales, el Banco pone a su disposición: Banca por Internet, Banca por Teléfono, Infomail, Saldo Express, Cajeros Automáticos, Banca Móvil (Telefonía celular), Agentes Correspondentes, Contifax y otros que pudiera establecer el Banco.

Usted podrá realizar las operaciones disponibles según los Canales o recibir información de saldos y movimientos, por los medios electrónicos autorizados o que pudiera autorizar el Banco, haciendo uso de la Tarjeta y/o dispositivo de seguridad y/o cualquier otro dato que el Banco solicite, asumiendo los riesgos asociados a su uso, salvo los casos que sean de exclusiva responsabilidad del Banco.





**SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP**

República del Perú

Usted deberá inscribirse previamente para el uso de estos Canales cuando sea requerido por el Banco, y se aplicarán las comisiones y gastos que éste tenga establecido. El Banco está autorizado a grabar las llamadas o comunicaciones con Usted para el uso de estos medios.

(h) Formas de Solucionar Eventuales Disputas o Conflictos. Recuerde que Usted podrá acudir al Defensor del Cliente Financiero, Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) o INDECOPI, de tener algún reclamo por este Contrato.

Sin perjuicio de ello, en caso que surja alguna duda, disputa o controversia entre Usted y el Banco sobre la validez del Contrato, la interpretación o la ejecución del Contrato, o cualquier aspecto vinculado al Contrato, Usted y el Banco se someterán a la competencia de los Jueces y las Salas Comerciales de la oficina del Banco donde se le otorgó la presente Tarjeta. En caso de no existir en dicho lugar Jueces y Salas Comerciales, Usted y el Banco se someterán a los Jueces y Tribunales Civiles de dicho lugar.

(i) Declaración: Usted mediante la firma de este documento declara bajo juramento que la información proporcionada al Banco es verídica, autorizando al Banco a confirmarla asumiendo Usted los costos que se generen. Asimismo Usted se obliga a informar al Banco de cualquier cambio en la información proporcionada, así como respecto de hechos nuevos que pudieran ocurrir en el futuro y que se relacionen con el crédito otorgado (variaciones patrimoniales, accionariado en caso Usted sea persona jurídica, entre otros).

(j) Domicilio. Usted señala como su domicilio el que figura en este documento, donde se le harán llegar las notificaciones judiciales y extrajudiciales a que hubiere lugar. Usted no podrá variar este domicilio durante la vigencia del Contrato, salvo que la variación sea dentro del área urbana de esta misma ciudad⁸ y que Usted la comunique al Banco por escrito o por cualquier otro medio que el Banco considere suficiente.

El Banco señala como su domicilio para efectos de este contrato sus oficinas en esta ciudad. Sin perjuicio de ello y sólo tratándose del departamento de Lima, el domicilio del Banco será el de su sede central, ubicada en Av. República de Panamá No. 3055, San Isidro, Lima.

⁸ Lo señalado en la presente cláusula se estima procedente en la medida que su alcance, en el extremo de establecer limitaciones en la fijación del domicilio, se entienda respecto del domicilio contractual a efectos de la ejecución del presente contrato, no pudiendo dicha condición ser interpretada en modo alguno como una limitación al derecho constitucional de todo ciudadano de fijar lugar de residencia.

